

Bijlage 1: werkwijze extreme woonoverlast

1. Deelnemende partijen

- U Centraal
- Utrechtse Woningcorporaties (Mitros, Portaal, Bo-Ex, GroenWest Wonen, SSH)
- Politie eenheid Midden-Nederland, district Stad-Utrecht
- Gemeente Utrecht
- Lister
- Buurteamorganisatie Sociaal
- Buurteamorganisatie Jeugd en Gezin

De deelnemende partijen, hierna te noemen "de ketenpartners", verbinden zich met het ondertekenen van dit convenant aan de hierna volgende afspraken over de aanpak van extreme woonoverlast in de stad Utrecht.

2. Definitie Extreme woonoverlast

We spreken van extreme woonoverlast als de bewoner(s) of bezoekers van een woning het woongenot van direct omwonenden structureel verstoort of verstoren. Met als gevolg dat het welzijn, de gezondheid, de veiligheid en/of de leefbaarheid voor de omwonenden ernstig worden aangetast.

Voor inzet van de aanpak extreme woonoverlast moet voldaan zijn aan tenminste twee van de volgende criteria:

1. De overlast is gerelateerd aan een woning (het gaat dus niet om bijvoorbeeld overlast veroorzaakt door jongeren op straat).
2. De overlast is ernstig en/of duurt langer dan drie maanden.
3. Er is sprake zijn van meerdere vormen van overlast en een ernstige verstoring van het woongenot van omwonenden. (Bijvoorbeeld lawaai en agressief gedrag jegens burens).
4. De achterliggende problematiek van de overlastveroorzaker en/of de klager is complex (denk aan psychiatrische problematiek, verslaving, onaangepast gedrag, criminaliteit).
5. De eigenaar van een huurwoning (corporatie, particuliere verhuurder) en/of omwonenden hebben aantoonbaar voldoende geprobeerd zelf de woonoverlast aan te pakken. Het gaat om woonoverlast die met de reguliere instrumenten van de betrokken organisaties niet kan worden opgelost.
6. De complexiteit van de overlastsituatie vraagt om inzet van meerdere disciplines om tot een oplossing te komen.

In bijzondere situaties, bijvoorbeeld bij acute noodzaak tot ingrijpen, kan worden afgeweken van deze criteria.

3. Doel en doelgroep van de ketenaanpak Extreme Woonoverlast

Hoofddoel van de aanpak is het beëindigen van de woonoverlast, zodat de leefbaarheid terugkeert.

Andere doelen zijn:

- Het realiseren van duurzame oplossingen zodat de woonoverlast niet terugkeert.
- Voorkomen dat veroorzakers van overlast en/of klagers maatschappelijk verder afglijden door het bieden van passende zorg.
- Bevorderen van de veiligheid en het veiligheidsgevoel in de buurt van de overlastveroorzaker.

Hiervoor is een goede samenwerking tussen de deelnemende partners noodzakelijk.

Tot de doelgroep van de aanpak behoren zowel huurders van corporatiewoningen en particuliere verhuurders als huiseigenaren die extreme woonoverlast veroorzaken.

4. Acties bij de aanpak extreme woonoverlast

De belangrijkste acties die worden uitgevoerd in het kader van de ketenaanpak Extreme Woonoverlast zijn:

1. Het beïnvloeden van het gedrag van de overlastveroorzaker, eventueel met inzet van dwang en drang.
2. Het organiseren van hulpverlening voor overlastveroorzakers wier gedrag wordt veroorzaakt of beïnvloed door hun psychische, psychosociale of verslavingsproblematiek.
3. Het aanspreken, coachen, verwijzen naar hulpverlening en begeleiden van de omwonenden (klagers en gedupeerden) die ernstige woonoverlast ondervinden.
4. Het herstellen van de communicatie tussen overlastveroorzaker en omwonenden en het maken van concrete afspraken over gedrag.
5. Het organiseren van uitgebreide hulpverlening op meerdere leefgebieden in het kader van nazorg in situaties waarin dat nodig is.

In geval de onder 1 tot en met 5 vermelde interventies niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd wordt een bestuursrechtelijke interventie op basis van artikel 151d van de Gemeentewet en artikel 2:38a van de Algemene plaatselijke verordening Utrecht overwogen.

5. De rol en de bijdrage van de ketenpartners in de uitvoering

5.1. U Centraal

Op het moment dat een aanmelding binnen komt, voert U Centraal de volgende acties uit:

- Toetsing van de aanmelding aan de criteria, zoals hiervoor genoemd onder punt 2.
- Binnen vijf dagen een besluit nemen over al dan niet in behandeling nemen van de aanmelding.
 - Indien het een corporatiewoning betreft vraagt U Centraal eerst toestemming aan de corporatie.
- Bewaken dat de aanmelding in het juiste circuit wordt opgepakt.
 - De casemanager toetst of de overlastgever tot de OGGZ-doelgroep behoort en meldt indien nodig de cliënt aan bij Altrecht of een andere passende hulpverlener.

Na deze acties en nadat de corporatie toestemming heeft gegeven, gaat de casemanager van U Centraal aan de slag. De casemanager voert de regie. Hij (of zij) stelt een plan van aanpak op na zorgvuldig hoor en wederhoor van de veroorzaker en de omwonenden. Dit gebeurt in overleg met de relevante ketenpartners. De casemanager organiseert en documenteert vaste evaluatiemomenten waarin de stand van zaken en eventuele bijstellingen in het plan van aanpak worden besproken. De casemanager is ook verantwoordelijk voor de eindevaluatie en het opstellen van een nazorgplan wanneer dit laatste nodig is. Indien het huurders van een woningcorporatie betreft, gebeurt dit in afstemming met de woonconsulent van de corporatie en de hulpverlener van de cliënt of de betrokken buurtteammedewerker.

U Centraal organiseert ook de het casusoverleg dat om de zes weken in elke wijk wordt gehouden. U Centraal stelt de agenda op, levert de voorzitter en maakt de notulen.

5.2. Woningcorporaties (Mitros, Bo-ex, Portaal, SSH, GroenWest)

- De corporatie geeft U Centraal de opdracht een traject extreme woonoverlast te starten indien het een woning van de corporatie betreft.
- De corporatie reageert binnen drie dagen op de vraag van U Centraal om toestemming voor het oppakken van een aangemelde casus indien de aanmelding van een andere partner komt.
- In uitzonderlijke (schrijnende) situaties zoekt de corporatie naar maatwerkoplossingen voor beperking van de overlast.
- Indien zinvol en noodzakelijk werkt de corporatie – op advies van de casemanager – mee aan verhuizing van de overlastveroorzaker of een kwetsbare omwonende (klager/gedupeerde) op basis van “beheerdersbelang”.
- Als de woonoverlast niet oplosbaar blijkt, werkt de corporatie mee aan een verdergaande maatregel, te weten een gedragsaanwijzing, een ontruimingsprocedure of het bieden van een laatste kans in het kader van het Laatste Kans Beleid – dan wel wonen met een zorgcontract. Bij het bieden van een laatste kans geeft de corporatie opdracht aan Het Vierde Huis.

5.3. Politie eenheid Midden-Nederland, district Stad-Utrecht

- Een wijkagent van het betreffende werkgebied sluit in principe aan bij de zes wekelijkse casus overleggen in zijn/haar werkgebied, overmacht situaties daargelaten.
- De wijkagent bespreekt mogelijke risico's, die contact met een overlastveroorzaker kan hebben voor de casemanager en andere betrokkenen, met hen.
- De casemanager heeft de mogelijkheid om informatie bij de politie op te vragen die relevant is voor lopende of nieuwe trajecten. De casemanager heeft de mogelijkheid om informatie bij de politie op te vragen die relevant is voor lopende of nieuwe trajecten. De politie kan informatie uitwisselen over:
 - de aard, omvang en constatering van het aantal meldingen (en een korte omschrijving) en politie-inzet hierop,
 - het feit of er fysiek geweld gebruikt wordt tegen omwonenden,
 - het feit of er sprake is van zware intimidatie en bedreiging,
 - het feit of de veroorzaker bekend staat bij de politie vanwege overlast antecedenten, (Indien er een onderzoek loopt kan dit alleen met toestemming van het openbaar ministerie).
- De basisteams plegen zoveel als mogelijk in samenspraak met betrokkenen actieve inzet bij het signaleren van nieuwe woonoverlast situaties;
- De politie biedt hulp aan de casemanager die hierom vraagt, omdat er sprake is van intimidatie, bedreiging, fysiek geweld, huiselijk geweld, criminaliteit en escalatiegevaar;
- De politie stelt de casemanager een spreekkamer beschikbaar op een politiebureau, wanneer de veiligheid van bewoners of de casemanager zelf in het geding is.
- Als de woonoverlast niet afneemt en de verhuurder een ontruimingsprocedure start, stelt de politie in incidentele gevallen als er voldoende grondslag is een 'sfeerverslag' op ten behoeve van de ontruimingsprocedure. Dit gebeurt in trajecten waarin de wijkagent en actief betrokken is geweest en ook een rol heeft gespeeld in het advies aan de woningcorporatie om een ontruimingsprocedure te starten.

5.4. Gemeente Utrecht

- De afdeling **Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)** is opdrachtgever voor de aanpak extreme woonoverlast.
- De **gebiedsmanagers veiligheid** (afdeling Veiligheid) delen kennis, die voor de casemanager relevant is; leggen de verbinding met andere overlastnetwerken en het Adviesteam Complexe Casuïstiek; zetten zo nodig bestuurlijke instrumenten in bij overlastzaken; en zijn aanwezig in het casusoverleg als de casemanager hierom vraagt.

- De afdeling **Volksgesondheid** ondersteunt de casemanagers als vervuiling van de woning onderdeel is van de overlast. Volksgesondheid adviseert over zorg en nazorg voor dit aspect van de overlast.
- De gemeente kan haar doorzettingsmacht aanwenden in situaties waarin het organiseren van de juiste zorg rond de overlastveroorzaker ernstig bemoeilijkt wordt door hiaten in het zorgaanbod of door meningsverschillen over de verantwoordelijkheid van zorgpartijen in de betreffende situatie.

5.5. Lister

- Lister levert, wanneer dit nodig is, woonbegeleiding. In bijzondere gevallen kan, in de vorm van een flexibel arrangement, de begeleiding meteen van start gaan, in samenwerking met het buurtteam.
- Lister biedt ondersteuning bij de aanvraag voor een indicatie voor woonbegeleiding.
- Lister denkt mee over – en realiseert andere huisvesting voor overlastveroorzakers die vanwege psychiatrische problematiek en beperkte zelfredzaamheid of wangedrag niet (volledig) zelfstandig meer kunnen wonen.
- De casemanager kan de contactpersoon bij Lister consulteren.

5.6. Buurtteamorganisaties Sociaal en Jeugd en Gezin

- Het buurtteam meldt de casemanager desgevraagd of een overlastveroorzaker en/of klager bij het buurtteam bekend is en, zo ja, geeft de naam door van de betrokken hulpverlener.
- De buurtteammedewerkers leveren hulp in die gevallen waarin dat noodzakelijk is. Zij stemmen het plan van aanpak af met de casemanager.
- Het buurtteam sluit aan bij het casusoverleg wanneer het daarvoor wordt uitgenodigd door de casemanager.

6. Verplichtingen van alle convenant partners

Partners:

- leven de afspraken in dit convenant na;
- proberen woonoverlast eerst zelf af te handelen, maar melden een casus die de eigen competenties overstijgt, bij U Centraal;
- registreren iedere aanmelding van extreme woonoverlast via het (aangepaste) aanmeldingsformulier extreme woonoverlast;
- vaardigen, tenzij in het voorafgaande anders is bepaald, naar elk casusoverleg minimaal één relevante vertegenwoordiger af, die goed geïnformeerd is over de gevallen van extreme overlast waarbij de eigen organisatie is betrokken;
- zorgt voor vervanging van de vaste vertegenwoordiger(s) in een casusoverleg bij ziekte of verhindering;
- komen de afspraken na die zijn gemaakt in de casusoverleggen of met de casemanager;
- werken mee aan de uitvoering van de opgestelde plannen van aanpak onder regie van de casemanager;
- wisselen relevante informatie over cases van extreme woonoverlast uit met de casemanager en de andere partijen die bij de casus zijn betrokken;
- signaleren knelpunten in de aanpak en bespreken deze in het casusoverleg;
- signaleren vroegtijdig gevallen van (beginnende) woonoverlast die zich tot extreme overlast zouden kunnen ontwikkelen;
- zorgen voor een 'warme overdracht' van cliënten naar vervolgzorg of een vervolgaanpak;
- tonen nauwe betrokkenheid bij het opstellen van het plan van aanpak door de casemanager indien de partner een actieve rol heeft in het traject;

- zijn een vraagbaak voor de casemanager en andere betrokkenen en geeft advies vanuit zijn expertise.

7. Resultaten

- Het resultaat van de aanpak extreme woonoverlast wordt gemeten op casusniveau. Het bepalen van het resultaat stoelt op twee poten: het oordeel van omwonenden en het oordeel van de bij een casus betrokken partners.

8. Sturing

- De stuurgroep Woonproblematiek bespreekt de resultaten van de aanpak extreme woonoverlast en de knelpunten die zich in de aanpak voordoen. Zo nodig stelt de stuurgroep de aanpak bij.
- In de stuurgroep zijn de volgende partners vast vertegenwoordigd:
 - U Centraal
 - Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW)
 - Gemeente Utrecht
 - Buurteamorganisatie Sociaal
 - Buurteamorganisatie Jeugd en Gezin
 - Het Vierde Huis
- Andere partners kunnen deelnemen aan een vergadering van de stuurgroep op verzoek van een of meer van de vaste leden.
- Knelpunten bij een partner die niet in de stuurgroep is vertegenwoordigd worden door U Centraal met deze partner besproken en tot een oplossing gebracht.